



ITIL ®4 FOUNDATION E ISO/IEC 20000



Módulo N° 1: LA GESTIÓN DEL SERVICIO ITIL ®4

- Gestión de servicios en el mundo moderno ITIL ®4.
- La estructura y beneficios del framework ITIL ®4.
- Valor y creación de valor.
- Organizaciones, proveedores de servicio, consumidores de servicios y stakeholders.
- Productos y servicios.
- Valor: resultados, costos y riesgos.

Módulo N° 2: DIMENSIONES DE LA GESTIÓN

- Organizaciones y personas.
- Información y tecnología.
- Partners & suppliers.
- Cadena de valor y procesos.
- Factores externos.

Módulo N° 3: DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE SERVICIO ITIL 4

- Comprensión del rol del sistema de valor del servicio (SVS).
- Elementos de la SVS.
- Oportunidad, demanda y valor
- Principios de la guía de ITIL.
- Gobierno.
- Cadena de valor del servicio.
- Mejora continua.

Módulo N° 4: DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO ITIL ®4

- Prácticas generales de gestión
- Gestión de arquitectura.
- Mejora continua.
- Gestión de seguridad de la información.
- Gestión del conocimiento. - Medición y reportes.
- Medición y reportes.
- Gestión organizacional del cambio.
- Gestión de portafolio.
- Gestión de proyectos.
- Gestión de relaciones.
- Gestión de riesgos.
- Gestión financiera del servicio. - Gestión estratégica.
- Gestión de proveedores.
- Gestión del talento.

Módulo N° 5: PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIO ITIL ®4

- Gestión de la disponibilidad. - Análisis de negocio.
- Gestión de la capacidad y rendimiento.
- Control de cambios.
- Gestión de incidencias.
- Gestión de activos TI.
- Gestión de eventos y monitoreo.
- Gestión de problemas.
- Gestión de entregas.
- Gestión de catálogo de servicios.
- Gestión de la configuración del servicio.
- Gestión de la continuidad del servicio.
- Diseño del servicio.
- Centro de servicios.
- Gestión de niveles de servicio.

Módulo N° 6: PRÁCTICAS DE GESTIÓN TÉCNICA ITIL ®4

- Gestión de Implementación.
- Gestión de infraestructura y plataforma.
- Gestión y desarrollo de software.
- Gestión de solicitudes del servicio.
- Validación y pruebas del servicio.



Módulo N° 7: ISO/IEC 20000

- Gestión de Servicios.
- Prefacio.
- Introducción.
- Alcance.
- Referencias Normativas.
- Términos y Definiciones.
- Contexto de la Organización.
- Liderazgo.
- Planeación.
- Soporte del Sistema de Gestión de Servicios.
- Operación del Sistema de Gestión de Servicios.
- Evaluación del Desempeño.
- Mejora.

Módulo N° 8: EXAMEN DE CERTIFICACIÓN.

- Cómo rendir el examen de certificación ITIL ®4 FOUNDATION.
- Simulacro.

